

La situazione delle singole regioni evidenzia che la maggior parte di esse ha raggiunto obiettivi superiori a quello nazionale, con la sola esclusione della Valle d'Aosta, del Trentino e della Sicilia.

	Valori percentuali medi dei "TEMPI SOGLIA"		
	Anno 2003	Anno 2004	Differenze % Su 2003
UMBRIA	83,5	85,9	2,4
EMILIA ROMAGNA	77,2	81,7	4,5
ABRUZZO	77,0	80,3	3,3
PIEMONTE	76,8	80,2	3,4
FRIULI V. GIULIA	76,4	79,5	3,1
TOSCANA	76,3	80,0	3,7
MARCHE	76,3	75,4	-0,9
MOLISE	71,9	81,3	9,4
VENETO	71,9	82,1	10,2
SARDEGNA	69,4	74,8	5,4
MEDIA NAZIONALE	67,97	74,5	6,5
CALABRIA	66,0	71,5	5,5
CAMPANIA	65,8	69,5	3,7
TRENTINO ALTO ADIGE	64,4	64,2	-0,2
LOMBARDIA	63,0	74,2	1,2
PUGLIA	62,8	71,7	8,9
VALLE D'AOSTA	58,4	53,2	-5,2
LIGURIA	57,1	69,1	12,0
BASILICATA	56,7	65,8	9,1
LAZIO	55,5	66,0	10,5
SICILIA	55,4	59,0	3,6

5.4.6 Attività di budgetting e problematiche connesse alla distribuzione dell'incentivazione

L'accordo integrativo per l'anno 2004 ha orientato il sistema incentivante dalla quantità della produzione a sistemi di miglioramento qualitativo, o meglio di efficacia dell'azione amministrativa. I percorsi di miglioramento qualitativo sono stati diversificati per aree territoriali, con effetti nelle scelte di individuazione e programmazione degli obiettivi.

Nella concreta articolazione del piano di produzione si è venuto delineando:

- un Piano ordinario, finalizzato ad incentivare la realizzazione di obiettivi di produttività e qualità del servizio, definiti nelle linee guida del Piano operativo della Direzione generale e con l'individuazione di specifici Piani regionali;

- Piani e progetti speciali nazionali, finalizzati ad indirizzare l'attività dell'Istituto verso obiettivi ritenuti strategici, con il coinvolgimento di tutte le strutture di produzione.
Rientrano tra questi ultimi i progetti: vigilanza, gestione crediti, miglioramento flussi contributivi lavoratori autonomi, estratto conto, miglioramento qualità dei processi.
- Progetti regionali tesi a migliorare quantitativamente e qualitativamente il servizio, per meglio rispondere alle specificità territoriali dell'utenza ed alle realtà produttive delle strutture operative dell'Istituto.

5.4.7 Sistema incentivante

Agli obiettivi di produttività corrisponde una quota pari al 50% dei fondi assegnati alla parte ordinaria del sistema incentivante.

L'altra quota del 50%, è destinata ad incentivare i risultati legati alla qualità del servizio.

La definizione degli obiettivi fa riferimento ai criteri di:

- produttività: i risultati sono valutati rispetto al consuntivo 2003;
- qualità del servizio: consolidamento dei risultati raggiunti nel 2003.

In conclusione, il sistema di pianificazione e controllo di gestione attualmente in uso nell'Istituto permette sia di tarare obiettivi di produttività e qualità, in relazione alle differenti condizioni operative e socio ambientali delle singole strutture, sia di verificarne la puntuale realizzazione.

Quest'ultima operazione, propedeutica all'erogazione delle risorse incentivanti, ordinarie e speciali, è possibile grazie all'ausilio di procedure (Piano budget, piani Regionali di miglioramento, verifica, Cruscotto direzionale) alimentate da flussi informativi derivati dagli archivi informatici di gestione e di produzione.

Tale supporto procedurale permette di verificare costantemente il grado di raggiungimento degli obiettivi individuati nel piano operativo annuale approvato dal CdA, garantendo, in collaborazione con le strutture periferiche, la possibilità di interventi tempestivi volti alla rimozione delle singole e specifiche criticità che si sovrappongono alla realizzazione degli obiettivi stessi.

5.4.8 Struttura dei piani e progetti speciali nazionali – Progetti decentrati

I piani e i progetti nazionali sono stati previsti ad integrazione del piano ordinario e sono stati finalizzati ad indirizzare l'attività delle Sedi dell'INPS verso gli obiettivi prioritari e strategici dell'Istituto.

Rientrano in questo ambito i piani ed i progetti che, per priorità e diffusione sul territorio, hanno valenza nazionale: oltre ad essere collegati alle linee strategiche dell'INPS, la loro attuazione

determina un cambiamento nell'operatività delle strutture di produzione. Le diverse tipologie di piani e progetti nazionali sono riconducibili ai seguenti obiettivi:

- focalizzare l'attività di produzione al conseguimento di risultati a rilevanza strategica;
- realizzare progetti strategici a carattere straordinario;
- modificare comportamenti operativi nei processi di produzione, orientandoli alle migliori prassi;
- favorire l'introduzione o il consolidamento di modalità per il miglioramento della gestione.

I progetti decentrati sono stati finalizzati al miglioramento dei livelli di efficienza e di efficacia attraverso il superamento delle criticità e si articolano in:

- progetti regionali di miglioramento;
- piano della direzione generale.

5.4.9 Erogazione dei compensi incentivanti

L'erogazione dei compensi incentivanti la realizzazione degli obiettivi di produttività e di qualità previsti nel Piano 2004 è stata effettuata nel mese di febbraio 2005, dopo la necessaria verifica del raggiungimento dei risultati al 31.12.2004.

Le risorse finanziarie destinate allo scopo sono state attribuite alle strutture - Direzione generale e Direzioni periferiche - in rapporto direttamente proporzionale alla forza corrispondente al totale delle ore di presenza ordinaria.

Gli importi così determinati, per ciascuna struttura, sono stati ripartiti in base ai risultati conseguiti, al numero di ore di presenza nell'anno e al coefficiente di merito di cui alla sezione II, cap. I, paragrafo C del Contratto Collettivo Nazionale Integrativo dell'anno 2001, attribuito a ciascun dipendente.

I compensi riferiti agli obiettivi di produttività e di qualità del servizio sono calcolati:

- per le Direzioni provinciali e sub-provinciali, in misura proporzionale al raggiungimento degli obiettivi assegnati a quelle sedi;
- per le Direzioni regionali, sulla base dei risultati conseguiti sul territorio di riferimento;
- per la Direzione generale, sulla base dei risultati conseguiti sul territorio nazionale.

5.4.10 Attuazione del sistema di contabilità analitica

Il modello aggiornato di contabilità analitica, finalizzato all'elaborazione dei dati consuntivi (da recepire in ambiente SAP/R3, così viene denominata la procedura informatizzata che consente la gestione di tali dati) ed associato alla razionalizzazione del sistema contabile dell'Istituto (effettuata sempre con l'introduzione del sistema informatico SAP R/3), è stato presentato nel

corso del mese di ottobre 2004 dal referente tecnico informatico incaricato dell'esecuzione delle attività progettuali.

Tuttavia, solo con la nota del 4.2.2005, n. 28, della Direzione centrale Pianificazione e controllo di gestione è stata definita la nuova articolazione dei centri di costo, nonché la struttura dei ribaltamenti fra centri di costo e la struttura dei conti da recepire in contabilità analitica, allineando, dove necessario e possibile, la funzionalità del sistema integrato alle innovazioni introdotte dal D.P.R. 97/2003, concernente il Regolamento di amministrazione e contabilità degli Enti pubblici non economici di cui alla legge n. 70/1975.

Il documento relativo alla nuova articolazione dei centri di costo ha consentito al Consiglio di Amministrazione di approvare il Regolamento di contabilità analitica con delibera n. 172 del 18 maggio 2005. Il sistema di contabilità analitica entrerà a regime nel 2006, con notevole ritardo rispetto alla previsione normativa.

5.4.11 Invio dell'estratto conto generalizzato e attività relative alla gestione dei conti assicurativi

Il Consiglio di Amministrazione dell'Istituto, con la delibera n. 86 del 19/03/2002, definì le attività necessarie per la realizzazione dell'emissione generalizzata dell'estratto conto.

Rilevante, con riferimento all'emissione generalizzata degli estratti conto, appare la modifica legislativa del comma 9, (lettera a), dell'articolo 3 della legge n. 335/95 che ha dettato norme in materia di prescrizione della contribuzione previdenziale. Infatti, sotto la spinta degli Organi dell'Istituto, la legge finanziaria per l'anno 2003, (legge n. 289/2002) all'articolo 38, comma 7, ha introdotto la proroga di diciotto mesi dei termini quinquennali di prescrizione relativi alla contribuzione dell'anno 1998, ove si rilevi a seguito dell'emissione dell'estratto conto una scopertura contributiva.

Al 31 dicembre 2004 sono stati inviati oltre 23.000.000 di estratti conto, raggiungendo la quasi totalità degli assicurati iscritti alle gestioni amministrate dall'Istituto: lavoratori dipendenti, autonomi, lavoratori agricoli dipendenti, collaboratori domestici e coloro che versano contributi volontari, purché non fossero già titolari o avessero presentato domanda di pensione diretta.

Le informazioni risultanti dall'applicazione della procedura informatica che gestisce l'operazione dimostrano che le previsioni iniziali di rientri, stimati in circa il 5% del totale, risultano pienamente rispettate: infatti, alla data del 31 dicembre 2004, a fronte di oltre 23.000.000 di estratti inviati sono rientrati 1.180.770 modelli (Eco 2) di richiesta di variazione, pari al 5,12% del totale degli estratti emessi, definiti attualmente per oltre il 91%.

Si precisa, infine, che le richieste di variazione hanno avuto ad oggetto l'aggiornamento delle informazioni anagrafiche per il 44,39%, mentre, per la restante parte, la contribuzione.

Sono inoltre proseguite, nel corso del 2004, le altre attività relative all'aggiornamento dei conti assicurativi, con particolare riferimento alle richieste di riscatto e ricongiunzione, secondo la tabella che segue.

5.4.12 Considerazioni della Corte

Allo stato, si ritiene che l'operazione complessiva risulti essere meritevole di attenzione, perché realizza efficacemente il principio della partecipazione del cittadino all'attività dell'amministrazione: infatti, i cittadini – utenti, a seguito della lettera dell'Inps si sono attivati ad indicare eventuali variazioni ai dati trasmessi dall'Istituto, contribuendo a definire in maniera corretta dati anagrafici e posizioni assicurative.

Pertanto, l'emissione generalizzata dell'estratto conto ha ottenuto un riscontro positivo ed ha consentito all'Inps di evitare discordanze, errori e conseguenti lungaggini in sede di definizione dei dati contributivi ed anagrafici, oltreché eventuali ipotesi di vertenze.

RISCATTI E RICONGIUNZIONI							
	Gennaio-dicembre 2003			Gennaio-dicembre 2004			
	Pervenuto	Definito	Giacenza 31/12	Pervenuto	Definito	Giacenza 31/12	Variaz.% Giacenza 2004/2003
Riscatti	57.426	52.142	39.120	61.919	60.310	40.729	4,1
Ricong. Art.1	31.932	34.814	20.907	31.292	31.567	20.632	-1,3
Ricong. Art.2	90.810	112.500	62.082	100.005	97.647	64.440	3,8
TOTALE	180.168	199.456	122.109	193.216	189.524	125.801	3,0

6 - L'INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI

L'azione dell'Istituto nel 2004 ha tenuto principalmente conto delle linee di indirizzo generale emanate dal legislatore ed, in particolare, della direttiva recante le "Linee guida in materia di digitalizzazione dell'Amministrazione per l'anno 2004", che prioritariamente indica:

- servizi on-line per cittadini e imprese;
- accessibilità dei siti internet della PA;
- trasparenza dell'azione pubblica;
- efficienza delle amministrazioni: posta elettronica, documento elettronico;
- sicurezza delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

A queste si aggiungono le indicazioni impartite dal CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione).

Come già rilevato nei precedenti referti, l'Istituto già con le linee di indirizzo per il piano triennale 2001-2003, emanate dal CIV il 18 Aprile 2000, aveva adottato strategie coerenti al quadro delineato.

Tale percorso è stato ribadito dal CIV nelle linee di indirizzo per il piano pluriennale 2004-2007, approvate con deliberazione n.8 del 9/06/2004, che pongono l'accento sul ruolo dell'Istituto all'interno del nuovo assetto del mercato del lavoro, così come delineato dai recenti sviluppi normativi. Sottolineano, inoltre, il valore aggiunto delle sinergie tra l'Istituto, le altre PP.AA., gli Enti locali e gli Enti di Patronato.

In tale quadro di riferimento l'Istituto, per l'anno 2004, ha concentrato i propri interventi sul fronte del miglioramento dell'efficienza, della produttività e della qualità dei servizi offerti, perseguendo le iniziative volte allo snellimento delle procedure burocratiche e alla riorganizzazione del back-office e razionalizzando le risorse finanziarie a disposizione.

Le conseguenti azioni, nel corso del 2004, si sono collocate nel contesto più ampio delle seguenti macro-aree di intervento:

- interventi strategici per garantire la sicurezza e l'evoluzione del Sistema Informativo, come il progetto di migrazione applicativa, l'evoluzione della rete interna e la gestione della sicurezza;
- riorganizzazione e semplificazione dei processi di back-office attraverso strumenti di gestione automatizzata dei flussi di lavoro (paperless, SAP);
- ampliamento del front-office grazie alla pluralità dei servizi on-line;
- iniziative in cooperazione con altre Pubbliche Amministrazioni, centrali e locali, come l'avvio del Contact Center integrato Inps - Inail e le iniziative di lotta al lavoro sommerso e ai mancati adempimenti contributivi e fiscali;

– nuovi adempimenti istituzionali, come il progetto di mensilizzazione dei flussi informativi aziendali, l'istituzione del "bonus" e del "Casellario centrale delle posizioni previdenziali attive".

Pertanto, l'INPS ha incrementato e consolidato l'offerta di servizi on line attraverso:

- eliminazione dei tempi di acquisizione;
- tempestività e qualità dei dati;
- monitoraggio dell'efficacia e del gradimento dei servizi.

In particolare, è stato attivato un nuovo canale di interazione "INPS Risponde", attraverso il quale gli utenti possono inviare quesiti generici e/o richieste specifiche attraverso il canale e-mail, che il sistema provvede a smistare alle sedi di competenza incaricate di evadere la richiesta. Il processo di lavorazione della pratica è impostato per rispondere a precisi standard nei tempi di evasione delle richieste e consente di rintracciare e monitorare lo stato di definizione di ogni singola pratica.

I dati di utilizzo, nel prospetto che segue, dei principali servizi on line forniscono l'andamento che il piano di eGovernment sta registrando all'interno dell'Istituto.

Invio dich. Aziendali via internet (DM10 denunce aziendali)	17.108.642
Dichiarazioni ISEE	4.124.672
Estratto contributivo e simulazione calcolo pensione	5.745.652
Operazione estratto conto generalizzato: n° estratti inviati	13.103.852
Numero messaggi posta elettronica	8.132.942
N° messaggi Hermes inviati	42.434
PIN rilasciati	1.392.085
Richiesta documenti individuali: certificazione prestazioni Ricevute (CUD), dettaglio delle rate di pensione (Obis)	6.856.256
Mandati di pagamento per Assegni Nucleo Familiare e Maternità	579.841
Servizi per i Comuni	1.284.094
Servizi on-line per i CAF	1.942.484
Assegno 1000 euro per il secondo figlio	240.147
Richieste pervenute tramite Inps-Risponde	71.751
Servizi per i patronati (gestione deleghe, consultazione Pratiche)	6.178.221
Consultazione stato domanda per prestazioni	2.501.149
Domande di pensione on-line	275.210

Per un totale di oltre 40 milioni di servizi on-line erogati e 15 milioni di documenti protocollati informaticamente.

In tema di sinergie con le altre pubbliche amministrazioni i più significativi interventi in collaborazione portati avanti nel corso del 2004 sono stati:

- (a) realizzazione del Contact Center Integrato INPS-INAIL;
- (b) definizione degli accordi tra INPS e INPDAP per il riuso del patrimonio applicativo;
- (c) predisposizione delle procedure per l'elaborazione tramite il casellario dei pensionati dei RED emessi per conto dell'INPDAP;
- (d) realizzazione dello Sportello Unico di Regolarità Contributiva: in attuazione della convenzione Inail – Inps del 3 dicembre 2003 e della convenzione del 15 aprile 2004 tra Inail - Inps - Casse Edili, sono state concluse le prime fasi di test e collaudo su alcune Sedi pilota del sistema integrato per il rilascio del DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva) su piattaforma web. A partire dal 6 dicembre 2004 è stata avviata la seconda fase di sperimentazione a livello nazionale, che prevede il rilascio di DURC validi e il coinvolgimento di utenti esterni che richiedono il DURC per via telematica;
- (e) evoluzione del progetto per la realizzazione del Portale delle Imprese;
- (f) completamento della sperimentazione della procedura per la gestione telematica della certificazione di malattia, che ha visto l'uso dell'applicazione da parte di un consistente gruppo di utenti finali e l'acquisizione di circa 2.000 certificati medici, che sono risultati pervenuti correttamente e gestiti dalle apposite procedure dell'Istituto;
- (g) promozione di azioni coordinate e condivise nell'area della lotta al lavoro sommerso e ai mancati adempimenti contributivi e fiscali, in particolare nel settore agricolo;
- (h) definizione degli standard di trasmissione per lo scambio con il Ministero dell'Interno delle informazioni relative ai permessi di soggiorno dei cittadini extracomunitari;
- (i) avvio delle analisi sulle infrastrutture informatiche per l'adesione al Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC) che nel 2007 sostituirà la Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione (RUPA).

Inoltre, si può segnalare il miglioramento dei siti intranet e l'applicazione integrale nell'Istituto del protocollo informatico, fin dal 1 gennaio 2004 con un anno di anticipo rispetto al termine previsto dalla legge.

L'Istituto ha, anche, adeguato le proprie procedure alle novità normative nell'area della previdenza e del mercato del lavoro.

In particolare, sono state portate a termine le attività relative al progetto di mensilizzazione dei flussi informativi aziendali. Tale progetto consente all'Istituto di ricevere e gestire le informazioni su lavoratori e retribuzioni, da parte dei sostituti d'imposta, in ottemperanza a quanto stabilito

dalla legge 326/2003. Relativamente, poi, alle novità introdotte dalla legge 23 agosto 2004 n. 243 "Norme in materia pensionistica e deleghe al Governo nel settore della previdenza pubblica, per il sostegno alla previdenza complementare e all'occupazione stabile e per il riordino degli enti di previdenza ed assistenza obbligatoria", è stato pianificato l'adeguamento delle procedure informatiche. I provvedimenti principali sono relativi alla variazione del canale anagrafico-contributivo per le pensioni di anzianità, con la contestuale riduzione delle finestre di uscita da quattro a due, alla certificazione dei diritti acquisiti, all'istituzione del "bonus" (incentivo al posticipo della pensione) per coloro che, pur avendo maturato i requisiti pensionistici, intendano continuare a lavorare.

Va segnalato che la stessa legge di riforma delle pensioni (art. 1, comma 23 e seguenti) istituisce presso l'INPS il "Casellario centrale delle posizioni previdenziali attive" come raccolta, conservazione e gestione dei dati e di altre informazioni relative ai lavoratori iscritti.

6.1 La gestione corrente e l'evoluzione del Sistema Informativo

Per quanto riguarda l'aspetto della gestione corrente del Sistema Informativo, occorre sottolineare come la diminuzione delle risorse assegnate abbia rappresentato un vulnus alle esigenze organizzative che richiedevano un impegno quanto mai crescente.

Interventi evolutivi quali la riprogettazione ed evoluzione del sistema informativo nell'ottica del ridisegno delle applicazioni informatiche a disposizione degli operatori di sede, la migrazione da sistemi proprietari verso ambienti open, il rinnovamento della rete e la definizione di nuove strategie in termini di sicurezza sono stati realizzati, comunque, come fattori imprescindibili per abilitare il processo di integrazione tra tecnologia e processi di lavoro.

Tali attività, che sono attualmente in corso, saranno presumibilmente portate a termine nel corso del 2006.

6.2 I costi dell'informatica

Nel 2004 la spesa per l'informatica della Direzione Centrale Sistemi Informativi e Telecomunicazioni è stata di 131,6 mln di euro, presentando, rispetto ai dati del consuntivo 2003, un decremento di 22,8 mln euro, pari al 14,8%.

Le spese in conto capitale per l'acquisizione di macchine ed attrezzature connesse con l'elaborazione automatica dei dati sono diminuite di 4,6 mln di euro, mentre le spese per l'acquisizione e lo sviluppo del software sono aumentate di 21,8 mln di euro.

Tale incremento, in parte, compensa il decremento di 11,5 mln di euro dell'anno precedente e, nella restante parte, è da attribuirsi, principalmente, al progetto di evoluzione del sistema informativo verso un'architettura di sviluppo aperta che comporta il ridisegno delle applicazioni

informatiche a disposizione degli operatori di sede, oltre al notevole impulso dato alle procedure disponibili via Internet per gli utenti.

La spesa per il noleggio delle apparecchiature elettroniche e delle licenze d'uso dei prodotti software nel 2004 è rimasta invariata (23,1 mln di euro).

Gli oneri connessi alla trasmissione dati sono stati di 2,57 mln di euro. Questi ultimi non sono più comprensivi delle spese per i servizi di trasmissione dati forniti dalla rete unitaria per la pubblica amministrazione (RUPA), imputati ora al nuovo capitolo: 10455 "Spese per i servizi di trasmissione dati forniti dalla rete unitaria per la pubblica amministrazione", facente parte delle spese obbligatorie.

Le spese per l'accesso ai sistemi informativi di altri Enti sono diminuite, rispetto al 2003, del 47,7% pari a 263 mila euro.

6.3 Andamento quantitativo e qualitativo della spesa informatica

Va premesso che il Sistema Informativo, rappresentando per l'Istituto la struttura portante per tutte le attività produttive, organizzative, di comunicazione, direzionali, ecc., si rivela trasversale all'intero sistema aziendale. Il flusso procedurale da seguire per l'acquisizione di beni e servizi da parte delle Direzioni Centrali dell'Istituto è previsto dal ROF (Regolamento per la disciplina dei contratti per l'esecuzione di lavori, forniture e servizi), approvato con deliberazione consiliare n. 47 del 19.02.2002, e, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 39/93, i documenti tecnici sono sottoposti al parere di congruità tecnico/economica del CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione).

La spesa annuale per l'Area Informatica rappresenta circa il 3,5% del totale delle spese di funzionamento dell'Istituto.

Per quanto riguarda l'andamento complessivo della spesa investita nel settore informatico nel corso degli ultimi undici anni, l'Inps si contraddistingue per una spesa tendenzialmente costante nel tempo, fatta eccezione per alcuni picchi attribuibili alla realizzazione di particolari progetti o alla necessità di rinnovi di contratti particolarmente onerosi.

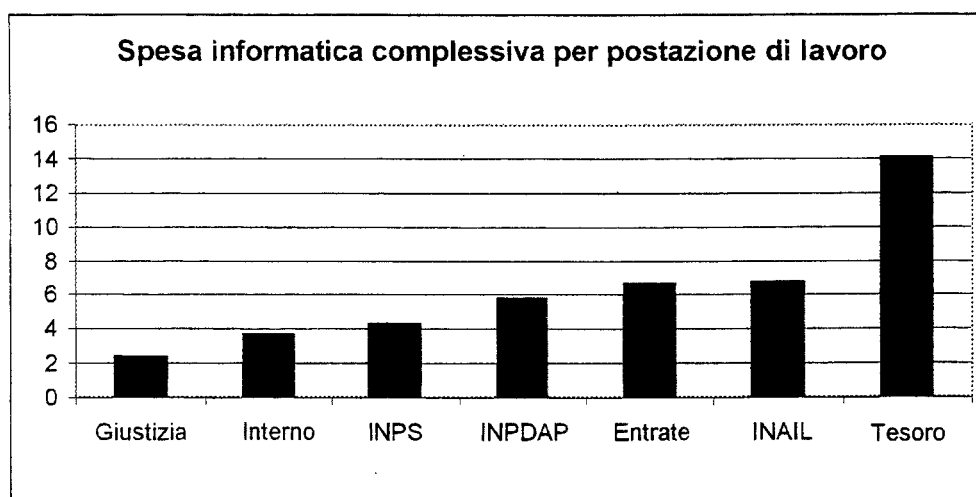
Nella tabella che segue viene esposto un raffronto della spesa sostenuta dalle altre Amministrazioni pubbliche.

Amministrazione	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	Totale
Giustizia	101	127	122	99	131	149	170	202	172	171	154	1.598
Tesoro	135	111	120	136	134	111	104	140	158	150	197	1.496
INAIL	224	125	89	97	83	63	104	138	108	104	92	1.227
INPS	102	96	135	110	103	84	95	106	149	154	132	1.266
ACI	31	24	28	42	51	67	64	76	88	65	54	590
Interno	-	41	50	39	59	58	69	55	71	137	69	648
INPDAP	-	12	13	23	30	46	27	30	32	30	45	288

importi in milioni di euro

L'Istituto ha un rapporto tra la spesa totale per l'informatica ed il numero di postazioni di lavoro tra i migliori nell'ambito delle principali amministrazioni, come si evince dal grafico riportato di seguito tratto dalla Relazione Annuale 2004 del CNIPA "Lo stato dell'informatizzazione nella Pubblica Amministrazione".

Tale rapporto, "Spesa totale informatica su numero di postazioni di lavoro", viene utilizzato dal CNIPA come indice di economicità di gestione per effettuare confronti tra le spese delle Pubbliche Amministrazioni. In particolare, come riportato all'interno del grafico, l'Istituto presenta un valore di tale indicatore pari a 4,30.



Fonte CNIPA – Relazione Annuale 2004 "Lo stato dell'Informatizzazione nella Pubblica Amministrazione"

6.4 Procedure per l'acquisizione di beni e servizi informatici nella pubblica amministrazione

Le procedure di acquisto di beni e servizi dell'area informatica nella P.A. (Amministrazioni Centrali ed Enti pubblici) sono riportate dai dati pubblicati dal CNIPA nelle relazioni annuali.

Nel complesso, la principale modalità utilizzata per l'acquisizione di beni e servizi è stata ancora la procedura negoziata (circa il 45% dell'intero volume di spesa come si evince in tabella "Suddivisione delle spese per l'informatica per tipologia contrattuale – anno 2004 -" fonte CNIPA), il che è da addebitarsi proprio alla particolare struttura del mercato dei prodotti tecnologici che, al più alto livello di qualità, è caratterizzato da una sostanziale situazione di monopolio o di oligopolio.

E' da sottolineare, comunque, che il ricorso alla trattativa privata da parte dell'Istituto è sensibilmente inferiore alla percentuale media degli Enti Pubblici (come si evince in tabella confrontando il dato del ricorso a trattativa privata dell'Istituto 45,3% con il 61,5% delle Amministrazioni Centrali e il 66% degli Enti – fonte CNIPA).

Per quanto riguarda la modalità di acquisizione tramite Consip, nel rispetto della legge 488/1999 e del D.M. 2 maggio 2001, l'Istituto si è avvalso in passato delle convenzioni Consip, qualora queste avessero offerto i requisiti richiesti in termini di miglioramento della qualità dei servizi resi ai cittadini. Nel corso del 2004, tuttavia, non si è potuto ricorrere a tale modalità di acquisizione a causa dell'indisponibilità di molte convenzioni, dovuta alla sospensione delle gare attuata da Consip durante l'anno.

Suddivisione delle spese per l'informatica per tipologia contrattuale -anno 2004

Modalità di acquisizione	Amministrazioni Centrali	Enti Pubblici	INPS	
			2003	2004
Gare	26,4 %	30,1 %	48%	50,6%
Convenzione centrale acquisti (Consip)	5,5 %	0,9 %	13%	0%
In economia	6,6 %	3,0 %	1,4%	4,1%
Trattativa privata	61,5 %	66,0 %	37,6%	45,3%

6.5 Composizione delle spese per procedura di acquisizione

Il prospetto seguente sintetizza la distribuzione della spesa per l'area informatica in funzione delle diverse tipologie di acquisizione.

Anche nel corso del 2004, così come previsto oggi all'interno delle "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT" pubblicate dal CNIPA, ove possibile, l'Istituto ha privilegiato le procedure concorsuali, al fine di conseguire risparmi nelle trattative, anche grazie alla stipula di contratti pluriennali, riducendo le procedure negoziate allo stretto indispensabile. Infatti, la situazione del mercato ICT per alcune tipologie di prodotti e servizi informatici - come, ad esempio, le licenze d'uso necessarie al funzionamento delle procedure applicative installate sui sistemi centrali dell'Istituto - impedisce il ricorso alle procedure concorsuali.

Distribuzione della spesa informatica

Tipo procedura di acquisizione	Anno 2004	
	Importo	%
Gare in ambito Europeo o nazionale, relative estensioni e adesioni gare Consip	59.050	44,87%
Adesione contratti RUPA stipulati dall'Aipa	7.447	5,66%
Licenze d'uso di prodotti software e acquisizione Infrastrutture tecnologiche specialistiche – affidamento a società in situazione di privativa industriale	57.775	43,90%
Quota annuale trasmissione fonia dati per videoconferenze (contratto stipulato dalla D. C. Approvvigionamenti)	1.297	0,99%
Supporto ad alto livello specialistico (aziende leader del mercato, banche dati specialistiche: Gartner Group, Il Sole 24 ore, ecc.)	41	0,03%
Convenzioni per accesso ad altri S.I. (Unioncamere, Min. Grazia e Giustizia, Finanze)	248	0,19%
Pubblicità gare (Gazzetta Ufficiale e quotidiani con tariffe in Convenzione)	49	0,04%
Sistemi in economia	539	0,41%
Spese impegnate dalle sedi regionali a seguito assegnazione budget e dalla D.C. Finanza, Contabilità e Bilancio	4.795	3,64%
Procedure negoziate senza pubblicazione di bando	355	0,27%
Totale	131.597	100%

Importi in migliaia di euro

6.6 Le criticità nella gestione del Sistema Informativo, segnalate dall'Istituto

Il contesto attuale, caratterizzato dal rapido sviluppo del mondo ICT e TLC, determina un costante sforzo di adeguamento dei Sistemi Informativi delle Pubbliche Amministrazioni per evitare stati di obsolescenza con conseguenti gravi ripercussioni sulla sicurezza, l'efficienza e la competitività dei sistemi stessi. Quest'aspetto è particolarmente sentito per l'Inps, il cui sistema informativo è tra i più complessi tra le Pubbliche Amministrazioni, italiana ed europea, ed è significativamente influenzato da una costante situazione di mutevolezza normativa.

Quanto rappresentato assume maggiore rilevanza ove si consideri la specificità dell'INPS rispetto alle altre Amministrazioni pubbliche relativamente alla gestione dell'informatica, che da sempre è stata affidata al personale interno, non solo per la pianificazione strategica, il governo ed il controllo direzionale, ma anche per le attività progettuali più operative, sistemistiche e di sviluppo, eseguite sia direttamente sia con supporto esterno.

Il che comporta, la risoluzione di delicati problemi, quali quello di mantenere un equilibrio "giusto ed efficace" tra le attività sviluppate internamente e quelle esternalizzate.

Tanto premesso, nel considerare l'attività svolta dalla Direzione informatica, occorre evidenziare alcune criticità, che hanno determinato ulteriori e significativi elementi di complessità per la gestione e l'evoluzione del sistema informativo:

- la necessità di mantenere adeguati standard di efficienza di un sistema complesso, dovendo gestire contemporaneamente, da una parte, il progetto epocale, attualmente in corso, di migrazione delle procedure di tutti i settori di attività dell'Istituto da sistemi tradizionali verso ambienti open e web-based, indispensabile per garantire l'erogazione multicanale di servizi di qualità, dall'altra l'evoluzione e l'adeguamento del sistema informatico alle novità normative ed alle iniziative di innovazione di processo (ad esempio il progetto "Lavorare in tempo reale");
- il potenziamento e l'ampliamento della gamma dei servizi on-line offerti determina la necessità di operare un'attività di rivisitazione, ampliamento ed adeguamento del sistema di sicurezza informatica dell'INPS.

Inoltre, in contrapposizione con la forte spinta innovativa in ambito tecnologico ed in considerazione del ruolo determinante del personale interno dell'Inps, si rilevano ulteriori fattori di criticità dovuti principalmente all'invecchiamento del personale informatico (età media superiore a 52 anni), alla necessità di riconversione verso le nuove metodologie e tecnologie, all'impossibilità di procedere all'acquisizione di nuove risorse con concorsi esterni a causa del perseverare del blocco delle assunzioni, alla distribuzione territoriale del personale informatico stesso.

7 - MONITORAGGIO DEI CONTRATTI DI GRANDE RILIEVO

Si precisa che le attività di monitoraggio, (ai sensi della circolare nr. CR/AIPA/38), valutano l'andamento del contratto di fornitura, basandosi sull'analisi di aspetti che riguardano la conduzione del progetto, la qualità dei prodotti rilasciati, la qualità del servizio erogato, i costi sostenuti; i criteri di valutazione adottati si basano principalmente su quanto stabilito nei singoli contratti di fornitura.

Le attività di monitoraggio svolte nel corso dell'anno 2004 per i diversi contratti di fornitura hanno rilevato alcune non conformità che i fornitori hanno prontamente risolto mettendo in atto le opportune azioni correttive. Non si sono evidenziate gravi inadempienze, o inadempienze che hanno comportato irrogazioni di penali.

Nel corso del 2004 i contratti oggetto di monitoraggio sono di seguito elencati:

- contratto relativo al progetto di consolidamento dei sistemi dipartimentali di sede (IBM-AS/400) e alla migrazione delle applicazioni software in esercizio su questi ultimi verso sistemi open e web-based per un importo di €19.154.120,00;
- contratto relativo al progetto di integrazione tra controllo di gestione e contabilità finanziaria ed economico-patrimoniale per un importo di € 4.610.000,00;
- contratto relativo al progetto di gestione documentale per un importo di € 12.498.075,00;
- contratto relativo all'integrazione del sistema informativo INPDAI in quello INPS per un importo di € 33.921.922,04;
- contratto relativo al progetto di Business Continuity/Disaster Recovery per il sistema informatico dell'Istituto per un importo di € 65.163.500.

8 - LE CONSULENZE

Si premette che il bilancio dell'Ente offre una disponibilità finanziaria per il ricorso a consulenze esterne limitata a soli € 5.000; ciò in osservanza delle disposizioni normative pertinenti al contenimento della spesa pubblica.

Ne consegue che il ricorso a collaborazioni esterne è rimasto circoscritto alle sole fattispecie obbligatoriamente previste per legge.

Alla luce di tali limitazioni, nel corso del 2004, la spesa, sia quella conseguente ad affidamenti a soggetti terzi previsti dalla legge sulla cartolarizzazione dei crediti contributivi (art. 13 Legge n. 448/1998 e successive modificazioni ed integrazioni), nonché da quella per la dismissione del patrimonio immobiliare (D.L. n.351/2001 convertito in Legge n. 410/2001), raggiunge complessivamente la somma di € 3.056.518.

Inoltre, l'Istituto si è avvalso di consulenze esterne per varie esigenze (funzionamento degli Organi, esperti in materia cartografica e tipografica, periti per la verifica di forniture, interpreti e traduttori) per una spesa complessiva di € 204.905,152. In particolare, la spesa per interpretariato è stata sostenuta dalle sedi di rilevanza nazionale per l'attività di accoglienza di delegazioni estere mentre la spesa per traduzioni ha interessato, invece, tutte le sedi, che si trovano a gestire una crescente mole di documentazione in lingua straniera per la presenza sia di lavoratori stranieri in Italia che di lavoratori italiani all'estero.